

L'AUTORITE BIENVEILLANTE

ADOPTER UNE ATTITUDE D'AUTORITE JUSTE FACE AUX
TRANSGRESSIONS VERBALES ET PHYSIQUES



SANTE FORMAT SUD

Formations et Conseils





Organisme de Développement Professionnel Continu

SANTÉ FORMAT SUD

Conseil et Formation

ODPC n°2811

76 rue Garance Bât Actys3 31670 Labège

05.31.47.22.10

contact@santeformatsud.fr ou secretariat@santeformatsud.fr

site : <http://www.santeformatsud.fr>

SASU au capital de 6000€ - RCS de Toulouse – Siret 52448835000033 – code APE 8559A
Organisme enregistré sous le n° 73 31 05759 31 auprès du Préfet de région Midi-Pyrénées

Projet pédagogique

Objectifs recherchés :

- Repérer sa représentation de l'autorité et son fonctionnement dans la manière de l'exercer
- Prendre conscience de l'importance de donner du sens au cadre, aux règles, à la loi pour aider l'autre à se structurer
- Identifier les mécanismes agissants dans la transgression d'une règle
- Différencier Sanction et Puniton
- Susciter une réflexion sur le choix des réponses aux transgressions
- Identifier des repères pour mettre en œuvre des sanctions éducatives
- Développer ses compétences, son savoir-faire et son savoir-être dans le domaine relationnel
- Définir clairement les limites et repères à donner aux usagers
- Gérer les moments de tension et d'agressivité
- Savoir adopter une position d'autorité constructive afin d'inscrire le sujet dans un processus de changement (une pédagogie de l'implication)

Pré-requis : Aucun

Public concerné par la formation :

Tout public

Groupe de 12 personnes maximum pour un intervenant

Durée de l'action de formation :

3 journées (21heures)

Lieu de formation :

En Intra, les sessions de formation se dérouleront dans les locaux de l'établissement de santé.
En Inter les sessions se dérouleront dans le centre de formation Santé Format Sud à Toulouse.

Organisme de DPC habilité à dispenser des programmes de DPC et enregistré sous le numéro 2811 auprès de l'ANDPC
76 rue Garance - Bât Actys3 31670 LABEGE ☎ 05 31 47 22 10
✉ contact@santeformatsud.fr site : www.santeformatsud.fr

SASU au capital de 6000€ - RCS de Toulouse – Siret 52448835000033 – Code APE 8559 A – Enregistré sous le n° 73 31 05759 31



Moyens pédagogiques et mode d'évaluation fournis par l'ODPC prestataire Santé Format Sud:

- Vidéoprojecteur et support informatique (ppt., vidéos pédagogiques...).
- Questionnaire d'auto-évaluation des pratiques remis en amont de la session à chaque participant.
- Supports théoriques écrits reprenant l'intégralité du contenu pédagogique introduit remis à chacun des participants.
- Les méthodes pédagogiques utilisées alternent entre les apports cognitifs magistraux, et la pédagogie de la découverte participative individuelle, en binômes ou en groupes autour de vidéos, de cas concrets permettant de travailler les ressources psychologiques et physiques de chacun.
- Un questionnaire d'évaluation des acquis en post-formation est remis à chaque participant. Copie sera transmise au commanditaire
- Une attestation nominative de formation sera remise à chacun des participants et copie sera donnée au commanditaire des la fin de session

Moyens pédagogiques fournis par l'établissement commanditaire (en mode intra) :

- Salle de réunion
- Paperboard
- Ecran de projection

Dispositions générales :

L'organisme de DPC Santé Format Sud s'engage à :

- Concevoir et mettre en place les actions de formation qui répondront à l'ensemble des objectifs et méthodes pédagogiques définis au présent cahier des charges
- Ne pas modifier le programme et les méthodes pédagogiques, la durée sans l'accord formel de l'établissement
- L'ODPC signalera à l'établissement tous les éléments qui lui paraîtront de nature à compromettre la bonne exécution des prestations et engagements définis dans la convention de formation.

Confidentialité des informations :

Conformément à l'Article 26-3 du Code Pénal, qui précise que « (...) la révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire ou permanente, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15000 euros d'amende. » l'ODPC Santé Format Sud s'engage à respecter la confidentialité de toute information recueillie au cours de sa mission au sein de l'Etablissement de Santé, afin de garantir et respecter le secret médical et professionnel autour du patient, de son dossier et de l'établissement de santé.



Formateurs Intervenants :

Psychologue Clinicienne (1^{ère} et 2^{ème} journée)

Instructeur pour les forces de l'ordre RAID, GIGN, Expert en Self défense et gestion de conflit (3^{ème} journée)

Programme de la formation

PREMIERE JOURNEE			
HORAIRES	PROGRAMME	OBJECTIFS	METHODE PEDAGOGIQUE
8h45 - 9h00	Accueil des participants et évaluation des connaissances de base		Questionnaire d'auto-évaluation des connaissances remis dès l'arrivée et évalué par le formateur
9h-9h15	Présentation du formateur et des objectifs de la formation Présentation des participants et de leurs attentes		Tour de table et expression des objectifs personnels de chaque participant
9h15- 11H	APPRENDRE A POSER UN CADRE : Entre laxisme et autoritarisme, comment poser un cadre porteur de sens ? <ul style="list-style-type: none">L'Autorité: représentations personnelles, repères et « définition ».Créer, respecter et faire respecter un cadre sécurisant pour les individus, les relations et les groupesLien et cohérence entre la manière d'exercer l'autorité et les valeurs poursuivies.Les attitudes qui dérangent, les comportements non acceptables, les seuils de tolérance, le négociable et le non-négociableLa mise en évidence de l'importance des règles de vie, d'un règlement et le sens qu'il véhicule	<ul style="list-style-type: none">Repérer sa représentation de l'autorité et son fonctionnement dans la manière de l'exercerPrendre conscience de l'importance de donner du sens au cadre, aux règles, à la loi pour aider l'autre à se structurer	Methode interrogative, brainstorming, apports magistraux, jeux de rôle, mises en situations



<p>11H-11H30</p>	<p>L'AUTORITÉ PAR LE CORPS :</p> <p>L'autorité et l'importance de l'attitude corporelle pour une présence efficace.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ancrage et centrage • La respiration • Le regard • Quelle posture adopter • Placer le ton de sa voix 	<ul style="list-style-type: none"> • Développer ses compétences, son savoir-faire et son savoir-être dans le domaine relationnel • Définir clairement les limites et repères à donner aux usagers 	<p>apports magistraux, jeux de rôle, mises en situations</p>
<p>11H30-13H</p>	<p>L'AUTORITE PAR LES APTITUDES RELATIONNELLES :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Développer des compétences d'écoute pour construire des solutions, accompagner, entendre les difficultés, et s'adapter aux situations qui se présentent. Prévenir, aider à réguler les conflits. • L'autorité et l'ouverture à l'autre : être capable d'entrer en dialogue constructif lors d'un désaccord. (écoute, reformulation, resituer la problématique, expression claire de la conséquence, d'un accord...) • La place des émotions pour être « plus juste » et apaiser les tensions. 	<ul style="list-style-type: none"> • Développer ses compétences, son savoir-faire et son savoir-être dans le domaine relationnel • Définir clairement les limites et repères à donner aux usagers 	<p>apports magistraux, jeux de rôle, mises en situations</p>
<p>14H-17H</p>	<p>LA RÉPONSE À LA DEFIANCE OU A LA TRANSGRESSION DE L'AUTORITE</p> <p>Les lois et les règles forment un cadre qui permet de vivre en collectivité. Pour être respecté, ce cadre doit être expliqué. Mais quand la parole ne suffit pas, la contrainte est nécessaire. A la différence de la punition qui passe par la soumission, voire parfois l'humiliation en stigmatisant la personne, la sanction est une démarche centrée sur l'acte et qui vise l'adhésion à la règle.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réflexion sur la différence entre sanctionner et punir ; sens et objectifs d'une sanction éducative • Analyse des différentes punitions et sanctions utilisées : leurs effets sur les enfants et sur les adultes • Analyse des motifs de l'enfant qui transgresse • Élaboration et mise en place d'une sanction qui permette au jeune de comprendre • Le processus de sanction : la parole qui rappelle la loi ou la règle, la responsabilité et la réparation vis-à-vis de la victime et de la collectivité, la parole qui reconstruit le lien, les réflexions sur les pistes pour éviter la 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les mécanismes agissants dans la transgression d'une règle • Différencier Sanction et Punition • Susciter une réflexion sur le choix des réponses aux transgressions • Identifier des repères pour mettre en œuvre des sanctions éducatives 	<p>Methode interrogative, brainstorming, apports magistraux, jeux de rôle, mises en situations</p>



	<p>récidive</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'intérêt de la règle, de réparer et de réintégrer sa place dans le groupe • Le double enjeu : maintenir le cadre et la relation <p>La prise de distance avec l'émotion suscitée par l'acte de transgression (la reconnaissance et l'accueil des émotions de chacun, la gestion d'un moment de confrontation)</p>		
DEUXIEME JOURNEE			
9h00- 11h	<p>L'AGRESSIVITE ET SES ORIGINES</p> <ul style="list-style-type: none"> • La manifestation de la colère • Connaitre les déclencheurs de la colère et de l'agressivité <ul style="list-style-type: none"> ○ L'estime de soi ○ L'espace vital ○ L'insécurité ○ La non communication ○ La non reconnaissance de soi • Les indicateurs de la montée de la tension agressive • La question des émotions et leurs outils de travail <ul style="list-style-type: none"> ○ La colère ○ La tristesse ○ la joie ○ La peur 	<p>Définir les notions de violence et d'agressivité</p> <p>Comprendre les facteurs intervenant dans une communication interpersonnelle agressive ou violente pour mieux la désamorcer.</p>	<p>Brainstorming, méthode interrogative, apports magistraux, mises en situations avec jeux de rôles et exercices</p>
11h -12h	<p>LES BASES DE LA COMMUNICATION</p> <p>Le schéma de communication et la notion de feedback</p> <p>Les différents modes de communication</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ La communication verbale ○ La communication non verbale <p>Les entraves à une bonne communication</p> <p>Les règles d'or pour bien communiquer</p>	<p>Comprendre les bases de la communication et les mécanismes de la relation humaine patients-familles / professionnels</p>	<p>méthode interrogative, apports magistraux, mises en situations avec jeux de rôles et exercices</p>





<p>12h-13h</p>	<p>L'AGRESSIVITE ET LA VIOLENCE DANS LA RELATION USAGER – PROFESSIONNEL</p> <p>Les défenses mises en place par l'usager</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ L'anxiété ○ La projection ○ Le déni ou annulation ○ L'isolation ○ Le déplacement ○ La maîtrise ○ La régression ○ La combativité 	<p>Adopter une posture professionnelle face à la violence et l'agressivité verbale et physique</p> <p>Comprendre les facteurs intervenant dans une communication interpersonnelle agressive ou violente pour mieux la désamorcer.</p>	<p>méthode interrogative, apports magistraux</p>
<p>14h-15h30</p>	<p>La communication avec un usager agressif</p> <p>Gérer les injures et les agressions verbales dans le soi</p>	<p>Adopter une posture professionnelle face à la violence et l'agressivité verbale et physique</p> <p>Savoir instaurer une communication respectueuse quel que soit le public ou le contexte pour prévenir et réguler les tensions et les conflits</p>	<p>méthode interrogative, apports magistraux, mises en situations avec jeux de rôles et exercices</p>
<p>15h30-16h45</p>	<p>LES STRATEGIES DE GESTION DE L'AGRESSIVITE</p> <ul style="list-style-type: none"> -L'évitement -Le désamorçage -L'affrontement maîtrisé -La négociation en situations extrêmes 	<p>Adopter une posture professionnelle face à la violence et l'agressivité verbale et physique</p> <p>Savoir instaurer une communication respectueuse quel que soit le public ou le contexte pour prévenir et réguler les tensions et les conflits</p>	<p>méthode interrogative, apports magistraux, mises en situations avec jeux de rôles</p>
<p>16h45-17h</p>	<p>Conclusion de la première journée et réponse aux questions</p>		
<p style="text-align: center;">TROISIEME JOURNEE</p>			





9h00 – 11h00	<p>DECRYPTER LE LANGAGE POSTURAL ET SENSORIEL</p> <p>D'UN INDIVIDU AGRESSIF</p> <ul style="list-style-type: none"> Etude de la distance de sécurité La création de témoin Gestion du stress lié à l'agression et à la violence Gestion des agressions verbales 	<p>Décrypter le langage postural et sensoriel de l'agresseur pour repérer un passage à l'acte physique</p>	<p>méthode interrogative, apports magistraux, mises en situations avec jeux de rôles</p>
11h00 – 12h30	<p>FAIRE FACE A L'AGRESSION PHYSIQUE</p> <p>Conservation de l'intégrité</p> <p>Mise en sécurité des patients</p> <p>Savoir utiliser son espace professionnel pour se mettre en sécurité (chambre, lit, box, bureau, banque d'accueil, véhicule smur...)</p>	<p>Observer une distance de sécurité permettant une esquive et une protection permanente</p> <p>Savoir conserver son intégrité physique et mentale en appliquant des gestes de contention de la violence</p> <p>Mettre en sécurité ses autres patients et créer des témoins</p>	<p>méthode interrogative, apports magistraux, mises en situations avec jeux de rôles</p> <p>Utilisation des expériences et cas concrets des formés pour ajustement des techniques</p>
12H30-13H30		Repas	
13h30 – 16h40	<p>Etude des techniques de base d'évitement</p> <p>Etude des clés de décrochage de l'agresseur (prise de poignet, en cas d'étranglement ...)</p> <p>Techniques de Self Défense. Etude des différentes gardes. Etude de techniques spécifiques (suite à analyse des situations vécues par les formés)</p>	<p>Savoir conserver son intégrité physique et mentale en appliquant des gestes de contention de la violence</p>	<p>méthode interrogative, apports magistraux, mises en situations avec jeux de rôles</p>
16h40-17h	<p>Debriefing, réponses aux questions</p> <p>Questionnaire d'évaluation des acquisitions de fin de formation</p> <p>Evaluation individuelle des participants à la formation</p>		





Proposition financière

En mode Intra dans l'établissement commanditaire, la tarification inclut les frais pédagogiques, les frais de documentation délivrée aux stagiaires, ainsi que les frais de déplacement et d'hébergement des formateurs. Nos tarifs forfaitaires à la journée pour un groupe de 12 personnes s'entendent donc TTC. Notre organisme n'est pas assujéti à la TVA..Un devis sera proposé au commanditaire

Le règlement s'effectuera par virement sur le compte bancaire de la société Santé Format Sud à échéance sur présentation de facture dans un délai de 30 jours. Un RIB sera fourni ultérieurement
Après acceptation du devis, une convention de formation sera établie et signée pour les deux parties. Elle est élaborée à partir des obligations prévues par les Art. L 920-1 modifié, Art. L 920-5-2, Art L 991-6; Art. R 922-5, Ordonnance n°2005-731 du 30.06.05.du Code du Travail.

Elle prévoit les objectifs et le contenu de la formation, les méthodes et moyens pédagogiques, l'identification du formateur ,la durée et le lieu de la formation, l'effectif nominatif des stagiaires formés,

les modalités de suivi et d'appréciation des résultats, les dispositions financières et modalités de règlement, les clauses de dédit ou d'abandon ou de règlement des différends éventuels.